



SAVONIA

Asukasmuutosprosessi RS-kohteessa

NCC Rakennus Oy, Kuopio

Pasi Porento

Opinnäytetyö

26.3.2013 Kuopio

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma Rakennusalan työnjohdon koulutusohjelma	
Työn tekijä Pasi Porento	
Työn nimi Asukasmuutosprosessi RS-kohteessa	
Päiväys	26.3.2013
Sivumäärä/Liitteet	27 / 30
Ohjaaja(t) Kimmo Anttonen, tuntiopettaja	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Marko Onttinen, projektipäällikkö NCC Rakennus Oy	
Tiivistelmä <p>Asuntokohteissa tehtävien asukasmuutosten lukumäärä ja muutoksiin liittyvän tiedon määrä kasvaa rakennusallalla, sillä asiakkaat haluavat yhä yksilöllisempiä ratkaisuja asuntoihin. Tietomäärän kasvassa vaaditaan asukasmuutoksiin liittyvien tietovirtojen määrittämistä sekä tiedonhallintaan liittyvien tehtävien ja vastuiden selventämistä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata mahdollisimman tarkasti tilaajayrityksen Kuopion asukasmuutostöiden toimintaprosessi. Tavoitteena oli tehdä sellainen aineisto, jota voi käyttää uusien asiakaspalveluinsinöörien perehdytyksessä. Yhtenä osana opinnäytetyötä oli muutostöiden dokumentointi.</p> <p>Työssä tutkittiin uudiskohteita koskevaa muutostyöprosessia NCC Rakennus Oy:ssä Kuopion yksikössä. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin kartoittamaan ja kuvaamaan RS-kohteen asukasmuutostöitä tekevän asiakas- / muutostyöinsinöörin nykyisiä toimintatapoja NCC Rakennus Oy:ssä. Opinnäytetyössä kuvattiin muutostöiden sekä tuotevalintojen etenemistä asunnon ostamisesta kohteen luovutukseen asti.</p> <p>Opinnäytetyössä selvisi, että yksi tärkeimmistä asioista on hyvä asiakaspalvelu. Hyvän ja sujuvan palvelun tuottaminen vaatii koko yritykseltä palvelukulttuuria sekä henkilöstön oikeaa asennoitumista ja motivaatiota palvella omia asiakasryhmiään. Tämä opinnäytetyö antaa jatkossa pohjaa asukasmuutosprosessin kehittämiseksi NCC Rakennus Oy:ssä.</p>	
Avainsanat	
asukasmuutostyöt, muutostyöt, asiakaspalveluinsinööri, muutostyöinsinööri	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Construction Management			
Author Pasi Porento			
Title of Thesis Alteration Process in Apartments Under Construction			
Date	26 March 2013	Pages/Appendices	27 / 30
Supervisor(s) Mr Kimmo Anttonen, Lecturer, Savonia			
Client Organisation /Partners Mr Marko Onttinen, NCC Rakennus Oy			
<p>Abstract</p> <p>The number of alteration work that is done in new housing projects and the knowhow that is related to the changes is growing in construction business because more and more customers want individual solutions in their apartments. As the know-how increases it means that the data flow related to alteration work must be managed. The aim of this study was to describe the operational process of customer service at NCC Construction Ltd Kuopio unit. Another purpose was to produce material that can be used in the orientation of new customer service engineers. Also one goal was to learn the documentation process of the alteration work.</p> <p>The alteration process at NCC Construction Ltd Kuopio unit was explored in this thesis. In this thesis the focus was on charting and describing the activities at customer service engineers at NCC Construction Ltd. It was also studied how the alteration of works and product selection proceeds from the purchase of the apartment to the assigning of the apartment.</p> <p>In the study it became clear that one of the most important things is good customer service. To produce good and fluent service requires that the whole company is engaged and motivated in servicing their own customer groups. The results of this thesis will help to develop the alteration process at NCC Construction Ltd.</p>			
Keywords			
alteration process, additional work, customized changes, customer service engineer,			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	7
1.1	Tausta ja tavoitteet	7
1.2	Yritysesittely	8
1.2.1	NCC Rakennus, Suomi	8
1.2.2	NCC Suomessa ja Kuopiossa	8
1.2.3	Toiminta	8
1.3	Työn tavoite ja rajausta	9
2	ASUKASMUUTOSPROSESSI NCC RAKENNUS OY:SSÄ	10
2.1	Asukasmuutostyöt	10
2.1.1	Tavoitteena tyytyväinen asiakas	11
2.2	Asukasmuutostyöt ennen myynnin aloitusta	13
2.2.1	Tuotekuvasto, -valintalomake ja muutostyöohje	13
2.2.2	Sähkö- ja kalustekuvat	14
2.3	Muutostyöprosessi	14
2.3.1	Asiakaskontaktit ja tuotevalinnat	14
2.3.2	Lisä- ja muutostyötarjous, tilausvahvistus sekä laskutus	15
2.3.3	Työmaakäynnit ja kokouskäytännöt	15
2.3.4	Koontitaulukot	16
2.3.5	Muutoksista tiedottaminen ja materiaalien tilaaminen	16
2.4	Muutostyöt	18
2.4.1	Tarkastukset	18
2.4.2	Käytönopastus	18
2.4.3	Yhtiöjärjestys	19
3	SIDOSRYHMÄT	22
3.1	Asiakaspalveluinsinööri ja työmaa	23
3.2	Asiakaspalveluinsinööri ja asiakas	23
3.3	Asiakaspalveluinsinööri ja projekti / hankinta	24
3.3.1	Projektipäällikkö / -insinööri	24
3.3.2	Hankinta	24
4	YHTEENVETO	25
	LÄHTEET	26

Liitteet

Liite 1: Muutostyöohje

Liite 2: Tuotevalintalomake

Liite 3: As Oy Kuopion Ruustinnanpihan kalustekuvat huoneisto A10

Liite 4: As Oy Kuopion Ruustinnanpihan sähkökuva huoneisto A10

Liite 5: Muutostyötarjous esimerkki

Liite 6: Muutostöiden aloituspalaveri

Liite 7: Parkettikooste esimerkki

Liite 8: Huonekortti esimerkki As Oy Kuopion Ruustinnanpiha huoneisto A10

Liite 9: Käytönopastus

1 JOHDANTO

1.1 Tausta ja tavoitteet

Tässä työssä kuvataan asukasmuutostyöprosessi RS-kohteessa NCC Rakennus Oy:ssä. Asuntokohteissa tehtävien asukasmuutosten lukumäärä ja muutoksiin liittyvän tiedon määrä kasvaa rakennuslalla. Asiakkaat haluavat yhä yksilöllisempiä ratkaisuja asuntoihin. Tietomäärän kasvaessa vaaditaan asukasmuutoksiin liittyvien tietovirtojen määrittämistä sekä tiedonhallintaan liittyvien tehtävien ja vastuiden selventämistä.

Asuntokauppalaki ei juurikaan ota kantaa lisä- ja muutostöiden toteutukseen vaan ainoastaan niiden maksamiseen. Asuntokauppalaissa määritellään rakentamisvaiheessa tehtävän uudisasunnon kaupan raamit.

”Ostaja voi tilata muutoksia osakkeenomistajan kunnossapitovastuun piiriin kuuluviin sellaisiin seikkoihin, jotka eivät vaikuta muiden ostajien asemaan. Yhtiön yleisiin tiloihin tai rakenteisiin tulevia muutoksia ostaja ei voi tilata ilman, että siihen hankitaan kaikkien osakkeenomistajien suostumukset. Muutoksista, jotka perustuvat yksittäisen asuinhuoneiston ostajan suostumuksella tehtäviin lisä- ja muutostöihin, ei tarvitse ilmoittaa turvasiikirjojen säilyttäjälle. Kauppakirjassa ei voi olla yleistä määräystä, jonka mukaan myyjällä on oikeus nostaa hintaa lisä- ja muutostöiden osuudella, vaan lisä- ja muutostöistä on sovittava erikseen (ASKL 4:30 §)”. (Vanhala ja Palviainen 2008, 48-49.)

Lisäksi asuntokauppalaissa sanotaan asunnon yksityiskohtien täsmentämisestä seuraavaa: ”Jos ostajan on sopimuksen mukaan määrä täsmentää jokin asunnon tai sen varusteiden ominaisuus, mutta hän ei tee sitä sovittuna ajankohtana tai kohtuullisessa ajassa siitä, kun myyjä on sitä häneltä pyytänyt, myyjä saa täsmentää nämä ominaisuudet siten kuin voidaan olettaa olevan ostajan edun mukaista.

Myyjän on ilmoitettava ostajalle tekemästään täsmennyksestä ja asetettava ostajalle kohtuullinen aika, jonka kuluessa tämä voi muuttaa täsmennystä. Jos ostaja ei muuta saamaansa täsmennystä asetetun ajan kuluessa, siitä tulee sitova.” (ASKL 3:31 §).

Asunto-osakeyhtiölaki muuttui 2009 aika paljon ja siinä yksi suuri uudistus oli muutostöiden suorittaminen. Tämä lakiuudistus ei kuitenkaan koske muutostyötä, joka on tehty ennen asuntokauppalaissa tarkoitetun rakentamisvaiheen päättymistä.

1.2 Yritysesittely

NCC on yksi Pohjoismaiden johtavista rakennus- ja kiinteistökehitysyrityksistä, jonka liikevaihto on noin 49 miljardia SEK:a ja jonka palveluksessa on työskentelee 17 000 henkilöä. Pohjoismaat ovat NCC:n kotimarkkinat, joilla se toimii koko arvoketjussa: kehittää ja rakentaa asuntoja, toimitila- ja teollisuuskiinteistöjä ja julkishallinnon rakennuksia, teitä ja rakenteita sekä muuta infrastruktuuria. NCC tarjoaa myös rakennustuotannon tuotteita sekä toimittaa tieverkon päällystys-, rakennus- ja ylläpitopalveluita. (NCC Starnet-sivut, 2013)

1.2.1 NCC Rakennus, Suomi

Valtakunnallinen rakentaja, jonka toimiala on talonrakentaminen, sisältäen mm. asunto-, toimitila-, liike- ja julkisen rakentamisen sekä infrarakentamisen. NCC Rakennuksen tytäryhtiö on täyden palvelun suunnittelutoimisto Optiplan Oy. (NCC Starnet-sivut, 2013).

1.2.2 NCC Suomessa ja Kuopiossa

Suomen NCC:n liiketoiminta-alueita ovat asuntojen ja toimitilojen rakennuttaminen, talonrakentaminen, infrarakentaminen sekä kiviaines-, asfaltti- ja päällystystyöt. (NCC Starnet-sivut, 2013).

Toimitilojen kiinteistökehittämisestä vastaa NCC Property Development Oy, asuntorakennuttamisesta NCC Asuminen ja rakentamistoiminnasta NCC Rakennus Oy. Asfaltti- ja kiviainesliiketoiminnasta vastaa NCC Roads Oy. (NCC Starnet-sivut, 2013).

1.2.3 Toiminta

- Asunnot
- Toimitilojen kiinteistökehitys

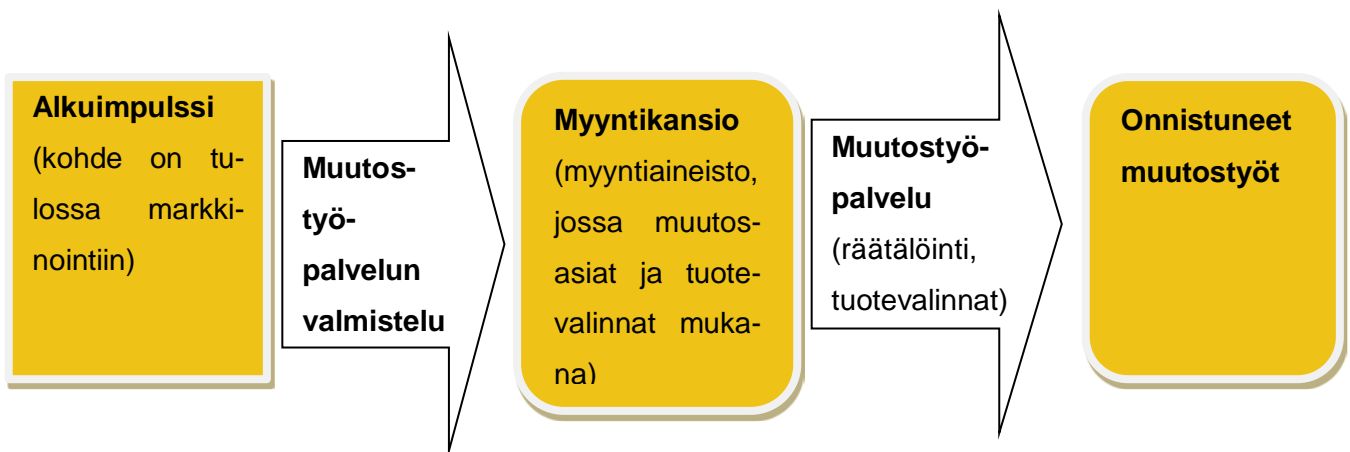
- Talonrakentaminen
- Infrarakentaminen
- Kiviaines-, asfaltti- ja päällystyspalvelut sekä teiden rakennus- ja ylläpitopalvelut

1.3 Työn tavoite ja rajaus

Työn tilaaja on NCC Rakennus Oy. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata mahdollisimman tarkasti tilaajayrityksen Kuopion toimintaprosessi. Tavoitteena on tehdä sellainen aineisto, jota voi käyttää uusien asiakaspalveluinsinöörien perehdytyksessä. Yksi osa-alue on muutostöiden dokumentointi. Tavoitteena on tehdä sellainen excel-pohjainen ohjelma, joka nopeuttaa tiedon välitystä työmaalle.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään kartoittamaan ja kuvaamaan RS-kohteen asukasmuutostöitä tekevän asiakas- / muutostyöinsinöörin nykyisiä toimintatapoja NCC Rakennus Oy:ssä aukikirjoittamalla prosessi.

Muutostyöprosessin voisi lyhyesti kuvata seuraavasti:



KUVIO 1. Muutostyöprosessin kulku

Tässä työssä tarkastellaan myös muutostyöaineistoa. Aineisto sisältää tuotevalinnat (hinnaan sisältyvät), tuotekuvasto ja muutostyöohje. Lisäksi aineistoon kuuluu valmiiksi hinnoitellut muutostyöt. Tässä työssä ei pureuduta itse asiakaspalvelutilanteeseen vaan yrityksen kannalta olennaisen muutostyöinformaation vaatimien dokumenttien ja tiedon välityskanavien kuvaamiseen.

2 ASUKASMUUTOSPROSESSI NCC RAKENNUS OY:SSÄ

2.1 Asukasmuutostyöt

Asiakaspalveluinsinöörin tehtävä on muutostöiden hoitaminen. Tehtäviin kuuluu laatia muutostyötärjouksia ja huolehtia muutostyötöiden toteutuksesta yhdessä työmaan kanssa. Tavoitteena on tukea myyntiä sekä työmaan kannattavuutta

Kohteen aloitustyöt projektipäällikön, arkkitehdin, asuntomyynnin ja työmaan kanssa kuuluvat myös toimenkuvaan. Ennakkomarkkinoinnin ja myynnin alettua asiakaspalveluinsinööri toimii myynnin tukena huoneistojen muutostyöasioissa. Tarvittaessa asiakaspalveluinsinööri selvittää muutostyökustannuksia ja niiden toteutusmahdollisuuksia myös ennen varsinaista asuntokauppaa. Myynnin alettua asiakkaat sopivat tapaamisen muutostöistä vastaavan henkilön kanssa, jolloin muutosprosessi alkaa. Kohteen valmistumisvaiheessa asunnon käytönopastus (liite 9) kuuluu myös asiakaspalveluinsinöörille.

Asukasmuutostöillä tarkoitetaan asukkaiden tilaamia lisä- ja muutostöitä rakenteilla oleviin asuntoihin. Lisä- ja muutostyöt voidaan toteuttaa muutostyöaikataulun (liite 1 - muutostyöohje) ja rakennusluvan sallimissa rajoissa. Muutostyöaikataulu tehdään työmaiden aikataulujen ehdoilla. Lähtökohtana on, että jo tehtyjä rakenteita ei pureta. Asiakkaan tulee ostaa asunto viimeistään rakentamisvaiheessa päästäkseen vaikuttamaan asuntonsa pintamateriaaleihin, varusteluun ja tilaratkaisuihin. Asukasmuutostyöt rajoittuvat pääsääntöisesti huoneiston sisällä tehtäviin muutoksiin. Tämä johtuu mm. siitä että esim. parvekkeiden lasitukset ovat nykyisin jo asunnon hintaan kuuluvia. Julkisivuun tulevat muutokset vaikuttavat lisäksi turva-asiakirjoihin, joten niiden toteuttaminen ilman muiden osakkeen ostajien suostumusta on asuntokauppalain vastainen. Julkisivurakenteet ovat taloyhtiön omaisuutta eivätkä täten kuulu osakkeenomistajan muutostöiden piiriin. Huoneiston sisällä on kuitenkin tietyin rajauksin aika suuret mahdollisuudet rakentamisaikana vaikuttaa pintamateriaaleihin, kalusteisiin ja jopa LVIS- toteutukseen. Kantavat rakenteet rajataan käytännössä muutostöiden ulkopuolelle mutta muuten huoneiston sisällä osakkeenostaja voi toteuttaa sisäistä arkkitehtiaan aika vapaasti.

Asiakas ohjeistetaan tuotevalintoihin ja muutostöihin kaupanteon yhteydessä annettavalla muutostyöohjeella (liite 1) ja tuotevalintalomakkeella (liite 2). Materiaaleihin asiakas pää-

see tutustumaan asunnon yhteydessä annettavan tuotevalintalomakkeen avulla. Kauppahintaan kuuluvat materiaalit ovat pääosin esillä NCC Rakennus Oy:n asiakaspalveluinsinööreille varatussa asiakaspalvelutilassa.

2.1.1 Tavoitteena tyytyväinen asiakas

Yrityksen jatkuvuuden kannalta kaikkea toimintaa ohjaa yrityksen kannattavuus. Asunnon ostajat niin kuin nykykuluttajat yleensäkin äänestävät helposti jaloillaan. Niinpä asiakaspalveluinsinöörin tärkein tehtävä on tyytyväinen asiakas. Tässä hänen täytyy huomioida rakennustyömaan nopea eteneminen sekä asuntomyynti, jolloin ristiriitatilanteita voi syntyä. Mahdollisuuksien mukaan, mutta vaarantamatta kannattavuutta, asiakkaan toiveiden täytyy olla etusijalla. Tämän voisi kiteyttää seuraavasti: Toiminta itsessään (rakentaminen, myynti yms.) muodostaa päämäärän samalla kun kaiken toiminnan päämääränä on tyytyväinen asiakas.

Asiakaspalvelu on yksi tärkeimmistä yrityksen menestyksen tekijöistä. Tämän vuoksi yrityksen on panostettava jokaisen työntekijänsä palvelun laatuun. Asiakkaiden saaminen ja heidän tyytyväisenä pitäminen on moninainen ja vaativa prosessi. Olennaista on, että asiakas tarvitsee juuri kyseistä, organisaation tuottamaa tuotetta tai palvelua. Koska vastaavanlaista tuotetta tai palvelua tarjoaa myös moni muu yritys, voi ratkaiseva tekijä valintaa tehdessä olla yksilöllinen ja asiakaslähtöinen palvelu. Tämän vuoksi ei ole samantekevää, kuinka NCC Rakennus Oy:n muutostyöpalvelu toimii arkipäivän tilanteissa ollessaan yhteydessä asiakkaisiin.

Hyvä asiakaspalvelu ei synny itsestään, vaan vaatii panostuksia koko yritykseltä. Asiakaspalvelun ei tulisi rajautua yksittäisen ihmisen tai yksikön jutuksi. Asiakkaan asialla on oltava koko yrityksen – johdosta tuotantoon saakka. Tärkeää on, että jokainen yrityksessä mieltää itsensä asiakaspalvelijaksi. Yhteiset pelisäännöt helpottavat hyvän palvelun viemistä käytäntöön. Jokaisen työntekijän tulisi olla selvillä, mikä on yrityksen tapa palvella asiakasta. Tämä ei tarkoita persoonatonta mallia, vaan sitä, että kukin palvelee asiakasta omalla tyyllillään, mutta tiettyjen yhteisten kriteerien mukaan. Käytännössä kriteerit kuvaa-

vat tapaa toimia. Ne voivat tarkoittaa esimerkiksi sitä, kuinka nopeasti vastataan asiakkaan palvelupyyntöihin, missä tilanteissa ollaan asiakkaaseen yhteydessä ja miten reagoidaan reklamaatioihin. (Lahtinen 1999, 59-60.)

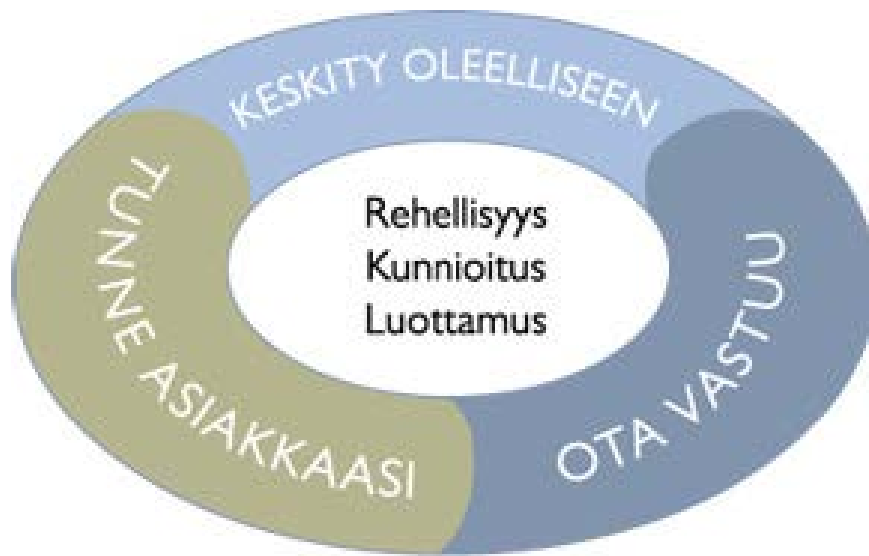
Hyvä asiakaspalvelu syntyy pitkälti motivaatiosta ja halusta tehdä asiakaspalvelutyötä. Väitetään että palvelukokemuksesta 80 prosentin osuus selittyy asiakaspalvelijan asenteesta ja motivaatiosta. Vain 20 prosenttia on asiakaspalveluosaamiseen liittyviä tekniikoita. (Koch 2001, 20-21)

Jos ihminen on innostunut työstään ja aidosti kiinnostunut asiakkaasta, se kuuluu ja näkyy varmasti. Aitous ja inhimillisyys ovat sitä, mitä asiakkaat toivovat. Asiakkaat arvostavat, kun heidät kohtaa inhimillinen ihminen – konemainen palvelu ei herätä tunteita, ei ainaakaan positiivisia.

Haastavat asiakaspalvelutilanteet täytyy nähdä mahdollisuuksina. Kun tyytymätön asiakas saadaan tyytyväiseksi, voi hänen sitoutuneisuutensa yritykseen jopa kasvaa. On tärkeää, että osoitamme olevamme asiantuntijoita ja haluamme palvella asiakasta. Asiakas on kohdattava nöyrästi, mutta ei nöyristellen. Toisaalta myös asiakkaan tulisi asettua palveltavaksi eli antaa asiakaspalvelijalle mahdollisuus palvella. Onnistuminen on kahden kauppa – myös asiakaspalvelussa.

NCC:een eettisissä ohjeissa kerrotaan seuraavaa:

”Toimintamme tarkoitus on tuottaa lisäarvoa kaikille sidosryhmillemme, niin asiakkaille, työntekijöille kuin omistajillemmekin” (NCC:n eettiset ohjeet).



KUVIO 2. NCC:een eettiset ohjeet (NCC Starnet-sivut, 2013)

Eettisissä ohjeissa korostetaan sitä että NCC:n tulee olla sujuva liikekumppani ja liiketoiminnan tulee olla vaivatonta.

2.2 Asukasmuutostyöt ennen myynnin aloitusta

2.2.1 Tuotekuvasto, -valintalomake ja muutostyöohje

Asiakaspalveluinsinööri laatii yhdessä projektipäällikön kanssa kohteen tuotekuvaston ja –valintalomakkeen (liite 2) sisustuspankissa (jäljempänä SIPA). Projektipäällikkö vastaa tietojen oikeellisuudesta. NCC:llä on viisi erilaista sisustuskokonaisuutta, joista asiakas voi valita mieleisensä tai sekoitella niitä itselleen sopivasti. Tuotevalintalomakkeessa on ensimmäisellä sivulla täyttöohje ja aina kunkin osion alussa on myös ohjeita valintojen tekemiseen. Rakennusalalla siirrytään muutostöissä sähköisiin lomakkeisiin, mutta vielä tällä hetkellä toimitaan manuaalisilla rasti ruutuun lomakkeilla. Useimmilla asiakkaille tuotevalintalomakkeen (liite 2) täyttö on helpompaa yhdessä asiakaspalveluinsinöörin kanssa. Tämä on useimmiten helpompaa myös muutostöistä vastaavalle henkilölle.

Muutostyöohjeessa (liite 1) on prosessin onnistumisen kannalta tärkeä muutostyöaikataulu. Aikataulussa on määritellään ajankohdat, johon mennessä asiakkaan tulisi palauttaa

mahdolliset muutostyöt ja –valinnat. Ohjeessa kerrotaan myös asiakkaalle tarjouspyynnön tekemisestä ja mitä tietoja tuotteesta ja valmistajasta rakennusliike tarvitsee. Tässä voidaan myös ohjeistaa asiakasta tiettyjen valmistajien suuntaan. Rakennusliikkeelle on helppompaa että tuotteet voisi tilata yhdellä kertaa ja tämä tulee myös asiakkaalle edullisemmaksi. Tuotteiden tulee täyttää voimassa olevat määräykset ja tyyppihyväksynät.

2.2.2 Sähkö- ja kalustekuvat

Asiakkaalle annetaan osakkeiden myynnin yhteydessä myös kalustekuvat sekä sähkökuvat. Nämä voidaan tulostaa ennen myynnin aloitusta valmiiksi huoneistoittain ja laittaa valmiiksi kansioihin. Jos kuvat tulostetaan alkuvaiheessa, niin täytyy muistaa niiden päivitys, sillä yleensä alkuvaiheessa saattaa olla vain arkkitehdin piirtämät kalustekuvat. Kalustetoimittaja piirtää lopulliset kuvat (liite 3 ja 4).

2.3 Muutostyöprosessi

2.3.1 Asiakaskontaktit ja tuotevalinnat

Muutostyöt alkavat vasta kun huoneiston kauppa on tehty. Joissain tapauksissa prosessi voidaan aloittaa aikaisemminkin, mutta tämä käsitellään tilanteen mukaan ja muutostöistä voidaan tehdä erillinen sopimus. Sopimuksessa sovitaan menettelytavat ja kustannukset jos asiakas ei päätyisikään ostamaan huoneistoa, mutta on kuitenkin teettänyt siihen muutostöitä.

Kaupan yhteydessä asiakas saa muutostöihin opastavat lomakkeet, tarvittavat kuvat ja muutostyöaikataulun sekä yhteystiedot asiakaspalveluinsinööreille. Mitä aiemmassa vaiheessa rakennustöitä asiakas on liikenteessä niin sitä suurempia muutostöitä voidaan toteuttaa purkamatta rakenteita. Myös vesi-, ilma- ja sähkötöihin voidaan vaikuttaa enemmän runkovaiheessa. Lämpölinjan muutokseen ei yleensä lähdetä. Lattiakaivojen ja viemäreiden paikkaa on aika kallista muuttaa enää runkovaiheen jälkeen

Kalustekuviin tehdään mahdolliset muutokset suoraan ja lähetetään toimittajalle muutostyölaskentaa varten. Kalustekuvat ovat .pdf-muodossa eli muutokset kannattaa kirjata suoraan .pdf kuvien kommentointiin tarkoitettulla ohjelmalla, esimerkiksi Adobe Pro X on

toimii tässä tarkoituksessa hyvin. Tällöin turhien paperikopioiden määrä vähenee minimiin. Asiakkaalle voi tulostaa tapaamisen jälkeen valmiit kalustekuvat mukaan ja molemmilla osapuolilla on samat asiakirjat.

Asiakkaan tulee tehdä mahdolliset tarjouspyynnöt kirjallisesti muutostyöohjeessa mainitussa aikataulussa. Tarjouspyyntöä varten on olemassa lomake, mutta nykyään sähköposti on helppo tapa tehdä tarjouspyyntö. Tarjouspyynnössä on tärkeää että siinä mainitaan halutun tuotteen valmistaja sekä merkki, materiaalit tunnuksineen, värikoodeineen ja värisävyineen. Asian havainnollistamiseksi ja väärinkäsitysten välttämiseksi muutokset on hyvä merkitä piirroksin ja selittää sanallisesti.

2.3.2 Lisä- ja muutostyötarjous, tilausvahvistus sekä laskutus

Muutostyötarjous tehdään CoolPro-ohjelmalla (Liite 5). CoolProssa on erikseen LMT-osio (Lisä- ja muutostyö-osio), jossa tarjous käsitellään. Samasta paikasta saadaan myös tarjouksen erittely ja tilaus. Tarjouksen kohteena oleva tuote litteroidaan NCC:een projekti-kohtaisen litteraluettelon mukaan, joka löytyy myös CoolProsta automaattisesti. Litterointiohje kannattaa kuitenkin tulostaa itselle valmiiksi.

Kun asiakas hyväksyy tilauksen, niin Coolprohon merkitään tarjous hyväksytyksi ja asiakkaalle lähetetään tilausvahvistus. Laskutus tapahtuu siten että asiakkaan hyväksyttyä tarjous niin 50 % laskutetaan tässä vaiheessa. Laskutus tapahtuu myös CoolPro-ohjelmassa joko LMT-osiossa tai ennusteen puolella.

2.3.3 Työmaakäynnit ja kokouskäytännöt

Muutostöiden aloituspalaverissa (liite 6) sovitaan työmaan kanssa käytännöt kuinka toimitaan. Palaverin tarkoituksena on varmistaa yhteiset toimintatavat työmaan ja asiakaspalvelun välillä. Palaverissa tarkastellaan yleiset ohjeet ja sovitaan mahdolliset muut kohdekohtaiset toimintatavat.

Palaverissa ovat läsnä kohteen asiakaspalveluinsinööri, työmaainsinööri ja työmaan vastaava työnjohtaja sekä muutostöiden toteuttamisesta vastaava työnjohtaja. Palaveri tulee

pitää ennen kohteen myynnin aloituspalaveria. Asiakaspalveluinsinööri tekee muistion palaverista, joka jaetaan läsnä olleiden lisäksi kohteen projektipäällikölle ja työpäällikölle.

Asiakaspalveluinsinöörin kannattaisi osallistua varsinkin alkuvaiheessa sekä sisävalmisteluvaiheessa työmaa- ja urakoitsijakokouksiin. Alkuvaiheessa sen takia että runkovaiheessa tehtävät LVIS-muutokset saadaan vietyä ajoissa työmaan tiedoksi. Sisävalmisteluvaiheessa tehdään suurin osa muutoksista, sillä suurimmat muutostyölitterat koskevat kalusteita, kodinkoneita sekä pintamateriaaleja.

2.3.4 Koontitaulukot

Muutostyöaikataulun umpeuduttua asiakaspalveluinsinööri tekee koosteet (liite 7) muutoksista. Huoneistoista kannattaa tehdä myös huonekortti (liite 8), jossa on kaikki kyseisen huoneiston tuotevalinnat. Koosteiden tekemiseen kannattaa käyttää aikaa, sillä hankintahenkilö tekee hankinnat näiden avulla. Erilaisilla ohjelmilla voidaan automatisoida ja helpottaa koosteiden tekoa huomattavasti. Esimerkiksi Microsoftin Excel-ohjelmallakin pystyy vähän vaivaa nähden automatisoimaan koko koontitaulukon teon.

2.3.5 Muutoksista tiedottaminen ja materiaalien tilaaminen

Muutostöiden aloituspalaverissa sovitaan myös muutoksista tiedottamisesta ja materiaalien tilaamisesta. Tiedottaminen tapahtuu pääsääntöisesti sähköpostilla työmaan yhteys henkilölle sekä tarvittaville urakoitsijoille. Esimerkiksi pistorasioihin tuleva muutos ilmoitetaan ensin sähkösuunnittelijalle ja kun hän on piirtänyt asiakkaalle uuden kuvan, niin kuva hyväksytetään asiakkaalla ja lähetetään tuotantoon eli työmaan yhteys henkilölle sekä sähköurakoitsijalle.

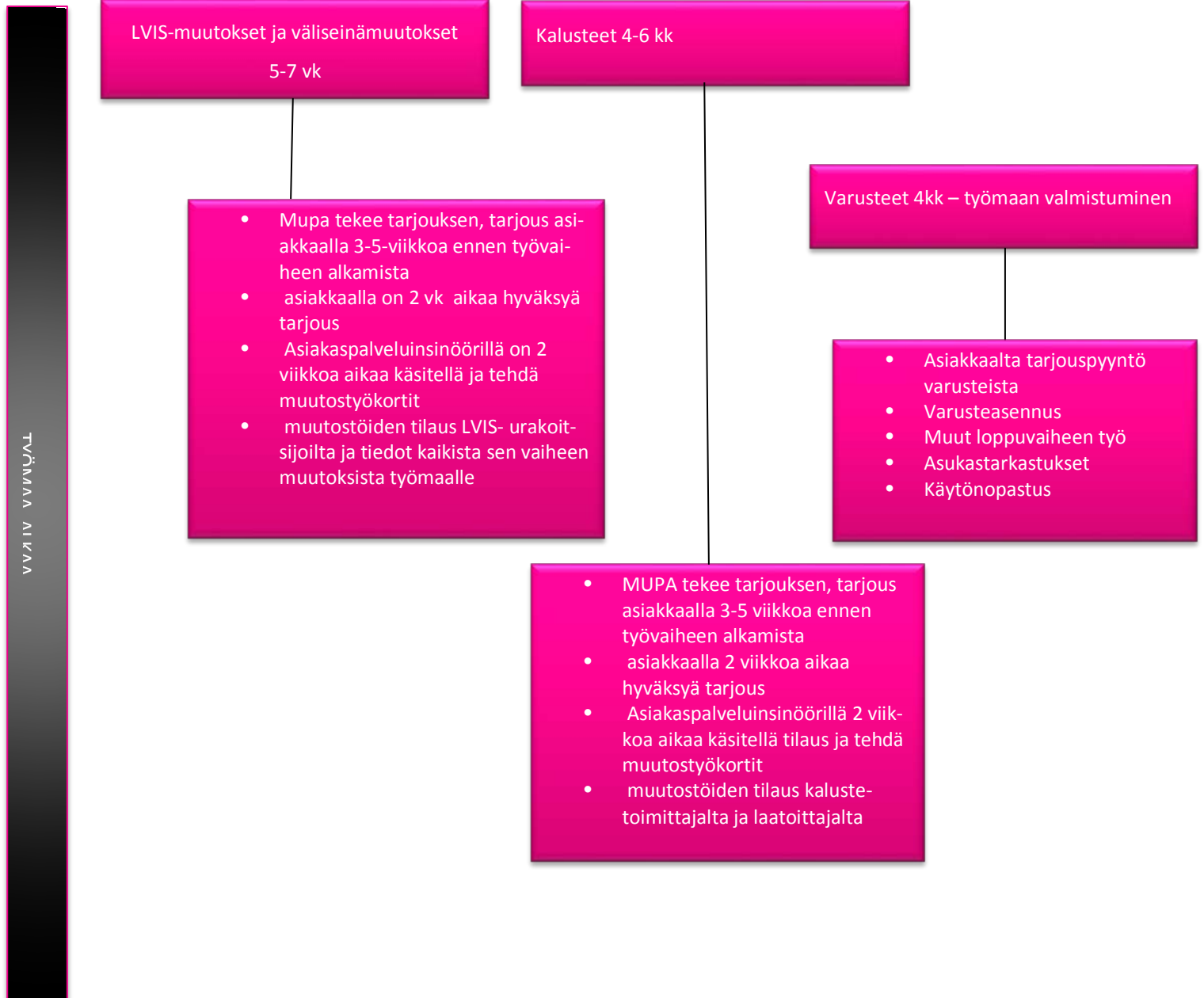
Suurin osa asiakaspalveluinsinöörin tehtävistä liittyy kuitenkin tuotevalintoihin, jotka eivät aiheuta muutoksia tuotantoon. Valinnat tulee vain saattaa oikeassa muodossa koosteisiin, jotta hankintahenkilö voi tilata oikean tuotteen huoneistoon.

Tilaaminen tapahtuu Hankintajärjestelmän kautta. Muutostöiden aloituspalaverissa sovitaan myös mitkä hankinnat kuuluu asiakaspalveluinsinöörin tehtäviin. Tärkein ja suurin littera on kalusteet, jolle kannattaa rakentaa oma kansio.

MUPAJANA

Kronologinen järjestys yhden työmaan suhteen

Vk 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51,, 52,.,.



KUVIO 3. Muutostyöpalvelun eteneminen yhdellä työmaalla

Asiakaspalveluinsinöörin täytyy pysyä työmaan aikataulussa ja hoitaa tarvittavat tilaukset ajoissa. Kuviossa 3 on selitetty yhden työmaan osalta missä vaiheessa LVIS-, kaluste- ja varustemuutokset täytyy hoitaa. Muutostyöjana on kuvitteellinen ja se vaihtelee jonkin verran eri työmailla. Kuvioista on hyvä huomata että kuluttajansuojalain mukaan asiakkaalle täytyy antaa 2 viikkoa aikaa hyväksyä tarjous.

2.4 Muutostyöt

2.4.1 Tarkastukset

Ensimmäisen kerran osakkeiden ostajat päästetään tutustumaan asuntoihinsa kootusti harjannostajaisten yhteydessä. Harjannostajaiset eli harjakaiset pidetään perinteisesti vesikattotöiden valmistuttua kun rakennus on saatu suojatuksi sateelta, mutta asukkaiden kannalta parempi ajankohta on kuitenkin kun huoneistot on pohjamaalattu. Tällöin asiakkaat saavat huoneistosta paremman kuvan.

Tilaaja eli asiakas saa tarkastaa muutostyöt ennen muuttoa järjestettävässä asunnon muuttotarkastuksessa. Muuttotarkastus järjestetään yleensä noin kuukausi ennen kohteen luovutusta. Asiakaspalveluinsinööri pitää muuttotarkastuksen yhteydessä tai jälkeen huoneiston käytönopastuksen (liite 9).

Myös rakentamisen aikana voidaan järjestää erillisiä työmaakäyntejä. Työmaakäynneistä asiakasta ohjeistetaan muutostyöohjeessa (liite 1). Erillisten työmaakäyntien järjestelyistä voidaan myös sopia jo muutostöiden aloituspalaverissa työmaan kanssa. Käytännössä rakentamisen aikana työmaalle täytyy asiakas varustaa asianmukaisin turvavarustein.

2.4.2 Käytönopastus

Henkilökohtainen käytönopastus (liite 9) pidetään asiakkaalle (asunnonomistajalle) muuttotarkastuksen yhteydessä. Henkilökohtaisessa käytönopastuksessa käydään läpi kyseisen asunnon osalta tarvittavien laitteiden käyttö- ja huoltotoimenpiteet.

Asukkaille annettavan käytönopastuksen tarkoituksena on, että asukkaat joko tietävät miten käyttävät laitteita tai mistä tieto löytyy. Jotta tähän päästäisiin, on asukkaita opastettava mm. seuraavissa asioissa:

- ohjeet ilmanvaihdosta sekä lämpö-, vesi- ja viemäritekniikasta
- keittiön laitteiden käyttö
- ym. kohdekohtaiset asiat
- sähköjärjestelmät

- ATK-järjestelmät.

Henkilökohtainen käytönopastus suunnitellaan ja toteutetaan siten, että se on asiakkaan kannalta käytännönläheinen ja selväkielinen. Henkilökohtaisen käytönopastuksen yhteydessä käydään läpi mahdollinen kodinkansio.

2.4.3 Yhtiöjärjestys

Yhtiöjärjestykseen (tai esim. rakennuslupaan) vaikuttavia muutostöitä ei yleensä tehdä. Muutostöissä on aina varmistettava, että muutokset eivät nosta muiden osakkaiden kustannuksia (vastikkeet) eikä muutoksista saa aiheutua haittaa muille osakkaille ja/tai yhtiölle. Yhtiöjärjestyksen huoneistoselitelmän ns. huoneistotyyppiin (esim. 2h+k+s) vaikuttavat muutokset voivat em. edellytyksillä olla mahdollisia. Muutostöissä on siis huomioitava huoneen määritelmä sillä esim. rakentamismääräyksissä on vaatimuksia asuinhuoneelle.

- Asuinhuone on huonetila, joka on ensisijaisesti tarkoitettu jatkuvaan asumiskäyttöön.
- Asuinhuoneen koon ja muodon tulee huoneen aiottu käyttö ja kalustettavuus huomioon ottaen olla tarkoituksenmukaisia.
- Asuinhuoneen huonealan tulee kuitenkin olla vähintään 7 m². Huonealaan ei lueta 1600 mm matalampaa tilaa.
- Asuinhuoneen huonekorkeuden tulee olla vähintään 2500 mm. Pientalossa mainittu vähimmäiskorkeus on 2400 mm. Asuinhuoneen vähäisen osan huonekorkeus voi olla edellä sanottua pienempikin, mutta ei alle 2200 mm.
- Asuinhuoneessa tulee olla ikkuna, jonka valoaukko on vähintään 1/10 huonealasta. Ikkunan sijoituksen ja muun järjestelyn tulee olla valoisuuden ja viihtyisyyden kannalta tarkoituksenmukainen. Huoneen ikkunan tai osan siitä tulee olla avattavissa.
- +muut mahdolliset vaatimukset huoneelle

(Ympäristöministeriön [www-sivut](http://www.sivut))

Yhtiöjärjestyksessä keittiö / keittotila on usein erikseen mainittu. Ostajien muutostöissä on syytä huomioida myös vaikuttaako ko. muutos esim. siihen onko keittiö edelleen merkittä-

vissä keittiöksi vai esim. keittotilaksi. Keittiön asemasta voi asuinhuoneessa olla myös muu ruuanvalmistukseen tarkoitettu tila. Keittiön määritelmiä rakentamismääräyksissä mm:

- Keittiö on asuinhuone, joka on ensisijaisesti ruuanvalmistusta ja ruokailua varten
- Huoneala on vähintään 7 m²
- ikkunallinen tila (valoaukko vähintään 10% huonealasta)
- Huonekorkeus väh. 2500 mm (pientalot 2400 mm)
- Erillinen tai erotettavissa muista huonetiloista (voidaan rakentaa väliseinä).

Yhtiöjärjestyksessä tulee merkitä keittiöksi ainoastaan sellaiset tilat, jotka täyttävät mm. rakentamismääräysten vaatimukset keittiölle. Ellei keittiö täytä vaatimuksia, voidaan yhtiöjärjestyksessä käyttää esim. KT (keittotila) määritelmää.

Yhtiöjärjestyksessä myös sauna on usein merkitty huoneistoselitelämään. Joskus ostaja haluaa muutostyönään poistaa huoneistoon alun perin kuuluneen saunan. Ennen kuin sauna poistetaan yhtiöjärjestyksestä täytyy selvittää mitä vaikutuksia sillä on yhtiöjärjestykseen. Tilanteet voivat vaihdella:

- Jos ko. huoneistoon ei jää edes ns. saunavarausta, on yhtiöjärjestyksen huoneistoselitelämä muutettava vastaavasti (poistetaan ko. huoneiston osalta merkintä "s" tms. saunaan viittaava merkintä ja tarvittaessa korjataan huoneluku oikeaksi).
- Jos huoneistoon jää saunavaraus, tulee saunavarauksen tekninen sisältö miettiä ja kirjata huolellisesti niin ostajalle kuin yhtiön käyttöön.

Yhtiöjärjestyksen osalta on suositeltavaa muuttaa sitä vastaamaan uutta järjestystä. Yhtiöjärjестystä muutetaan kuten ensimmäisessä vaihtoehdossa. Lisäksi lisätään yhtiöjärjestykseen (esim. huoneistoselitelmän loppuun) maininta, että ko. huoneistossa on saunavaraus. Yhtiöjärjestykseen voidaan lisätä myös seuraava teksti: "Huoneistoon X, jossa yhtiöjärjestyksen mukaan on saunavaraus, on ko. osakkeenomistajan kustannuksella mahdollista rakentaa sauna ilman erillistä asiaa koskevaa yhtiön päätöstä noudattaen kuitenkin mitä asunto-osakeyhtiölaissa on sanottu muutostöiden ilmoitusmenettelystä ja siihen liittyvästä yhtiön valvontaoikeudesta. Yhtiö hakee tai valtuuttaa ko. osakkeenomistajan hake-

maan mahdollisesti tarvittavan viranomaisluvan.” Yhtiölle (isännöitsijälle) tulee toimittaa tekniset tiedot saunavarauksesta (esim. mitä ja miten tulpattu yms.)

Ellei em. yhtiöjärjestysmuutos olisi mahdollinen, voitaisiin ostajan lisä- ja muutostyötarjoukseen ja –tilaukseen merkitä, että saunamuutos edellyttää dokumentin allekirjoittamista. Dokumentissa todetaan, että jos sauna myöhemmin halutaan toteuttaa, ostaja vastaa kaikilta osin rakentamiskustannuksista ja ostaja sitoutuu siirtämään ko. velvoitteen ja siirtovelvoitteen vastaavasti mahdollisille tuleville ostajille sekä on velvollinen noudattamaan ASOYL:n muutostöitä koskevia määräyksiä. Tämä sitoomus tehdään kolmena kappaleena, joista yksi merkitään toimitettavaksi taloyhtiölle (yksi rakennusliikkeelle ja yksi ostajalle)

3 SIDOSRYHMÄT

Asiakaspalveluinsinöörit ovat työssään yhteydessä monen eri sidosryhmän kanssa, joista suurin osa on talon sisäisiä. Kuviosta 4 löytyy tärkeimmät sidosryhmät, joista on jäljempänä kerrottu yksityiskohtaisemmin.



KUVIO 4. Asiakaspalveluinsinöörin sidosryhmät

3.1 Asiakaspalveluinsinööri ja työmaa

Muutostyöprosessi aloitetaan työmaan kanssa muutostöiden aloituspalaverilla, jonka Asiakaspalvelu- / muutostyöinsinööri (jäljempänä MUPA) kutsuu koolle. MUPA dokumentoi muutostyöt kaikkien liitekuvien kanssa Projectiaan. Mupan on tärkeää pysyä mukana muutostyöaikataulun ja työmaa-aikataulun puitteissa. MUPA tarkastaa muutostöiden oikeellisuuden työmaakäynneillä, joita tulisi järjestää mahdollisimman usein. Muutostöistä vastaava tilaa kalusteet työmaa-aikataulun puitteissa.

Työmaa ilmoittaa MUPAlle kalustemittauksen ajankohdan, jotta kalustemuutokset voidaan käydä yhdessä läpi. Kalustetoimittajan piirtämät tuotantokuvat toimitetaan työmaalle heti kun ne valmistuvat. Jos työmaalle tulee aikataulumuutoksia niin tästä on välittömästi informoitava MUPAa. Jos Muutostöistä vastaava tarvitsee teknistä tukea niin työmaa antaa sitä. Rakennusvaiheen aikana työmaa ja MUPA tapaavat noin kerran kuukaudessa. Samalla käynnillä Asiakaspalveluinsinööri käy tarkistamassa muutostöiden toteutuksen ja raportoi siitä työmaalle. Käynnillä pidetään myös palaveri työmaan ja MUPAn välillä, jossa käydään läpi tulleita / käynnissä olevia muutoksia sekä sovitaan seuraava työmaakäynti.

3.2 Asiakaspalveluinsinööri ja asiakas

Asiakaspalveluinsinööri toimii asiakasrajapinnassa ja työhuoneen tulisi olla aina siisti. Asiakastapaamisia ei aina sovita etukäteen vaan osakkeenostaja saattaa vain tulla paikalle ja kertoa että nyt hän haluaisi tehdä ne tuotevalinnat.

Pukeutumiseen tulee myös kiinnittää huomiota. Asiakkaan kanssa toimiessa kannattaa muistaa, että kun pukeudut asiantuntijaksi, niin sinun ei tarvitse kertoa asiakkaalle olevasi asiantuntija. Tämä yksinkertainen asia unohtuu hyvin usein insinöörivetoisilla aloilla.

Asiakkaan kanssa pyritään toimimaan nopeasti ja olemaan tavoitettavissa niin sähköpostitse, puhelimitse kuin kasvotustenkin. Suurin osa asiakkaista tarvitsee henkilökohtaista opastusta tuotevalintojen tekemiseen ja MUPAn tulisikin pyrkiä siihen. Tapaamisella pystytään informoimaan asiakasta paljon helpommin kuin pitkillä ohjekirjelmillä. Tarjoukset pyritään jättämään mahdollisimman nopeasti. Tarjouksen tulisi olla selkeä ja tarkasti eritel-

ty. Tämä antaa asiakkaalle enemmän aikaa harkita ja lopputuloksena saamme loppuun asti mietittyjä muutostöitä.

3.3 Asiakaspalveluinsinööri ja projekti / hankinta

3.3.1 Projektipäällikkö / -insinööri

Asiakaspalveluinsinöörin tulisi olla sähköisessä piirustusjakelussa jo hyvissä ajoin ennen myynnin aloitusta. Projektipäällikkö /-insinööri ilmoittaa arkkitehdille mitattomien pohjakuvien päivitystarpeen ja projekti myös sitoutuu pitäytymään valittujen tyylipakettien mukaisissa materiaaleissa ja tuotteissa. Pakollisista materiaalmuutoksista on MUPAa informoitava heti. Projektipäällikkö toimittaa kohteen määrätiedot MUPAlle ja tekevät yhdessä asiakastiedotteet. Tilanteesta riippuen katsotaan kenelle lisätiedustelut ohjataan sekä kuka allekirjoittaa tiedotteen (työpäällikkö / projektipäällikkö / asiakaspalveluinsinööri). Sovituista muutostyörajoista pidetään myös kiinni.

3.3.2 Hankinta

Tavoitetila on että hankintasopimukset ovat valmiina ja urakoitsijat pääosin valittu kohteen alkaessa, jotta MUPA saa mahdollisimman tarkat tiedot kohteeseen tulevista tuotteista ja materiaaleista. Lisäksi MUPA tarvitsee hinta-arvioiden ja muutostyötarjousten laatimiseen hintatiedot urakoitsijoilta. Hankintasuunnitelma tulisi olla päivitettyinä Hansussa (NCC:een hankintajärjestelmä). Kohteen alkaessa olisi hyvä pitää palaveri MUPAN ja hankinnan välillä, jossa sovitaan yhteiset pelisäännöt materiaalihankintoihin.

4 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata NCC Rakennus Oy:n Kuopion yksikön muutostyöprosessi. Tässä työssä selvisi hyvin miten muutostyöprosessi etenee NCC Rakennus Oy:ssä. Myös selviä kehityskohtia löytyi esimerkiksi kiintokalusteiden piirtämisestä ja tietotekniikan antamien apuvälineiden käytön lisääminen. Tavoitteena tulisi olla paperiton toimisto, vaikka kokonaan ei muutostöissä päästä paperista eroon vielä toviin. Myös muutostyöohjetta tulee edelleen kehittää. Muutostyöohjeen ja siinä olevan aikataulun täsmäntäminen olisi varmaankin aiheellista. Lisäksi tulee miettiä uutta linjaa ennakkotarjousten tekemiselle yhdessä asuntomyynnin kanssa. Voisi jopa harkita asuntomyynnin ja muutostöiden yhdistämistä, siten että asiakaspalveluinsinööri osallistuisi osaltaan kaupantekotilaisuuteen ja kertoisi lyhyesti asunnon hintaan kuuluvan sisällön sekä miten ja millä ehdoin tähän sisältöön voi vaikuttaa.

Opinnäytetyön aikana prosessin tärkeimmäksi osa-alueeksi on kuitenkin noussut hyvä asiakaspalvelu. Tasaisen hyvän ja sujuvan palvelun tuottaminen ei synny itsestään vaan vaatii koko yritykseltä sitä niin paljon puhuttua palvelukulttuuria. Muutos lähtee siitä että yrityksen johto tietää ja tuntee nykytilan sekä päättää minkälaisia kokemuksia se haluaa asiakkailleen tuottaa. Asiakaspalveluinsinöörin tärkein ominaisuus on kuunnella asiakasta ja sekä etsiä ratkaisut joskus haastaviinkin muutostoiveisiin. Tiedämme että hyvä asiakaspalvelu syntyy motivaatiosta ja halusta tehdä asiakaspalvelutyötä. Asunnon ostaminen on normaalille kuluttajalle iso panostus ja siinä sitoudutaan johonkin paikkaan sekä henkisesti että taloudellisesti.

Tämä opinnäytetyö antaa jatkossa pohjaa asukasmuutostyöprosessin kehittämiseksi NCC Rakennus Oy:ssä. Asukasmuutostyöt ovat kasvava osa asuntorakentamista ja asiakaspalvelua tulee jatkuvasti kehittää asumisen trendien mukana.

LÄHTEET

Vanhala, M. & Palviainen, K. 2008. Asuntokauppalain velvoitteet. 8. uusittu painos. Helsinki: Rakennusteollisuuden Kustannus RTK Oy.

ASKL (Asuntokauppalaki) 23.9.1994/843. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 1.9.2012].
Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

Koch, R. 2001. *The 80/20 Principle*.
New York: Nicholas Brealey Publishing Ltd

Lahtinen, I. 1999. *Asiakaspalvelu ja Markkinointi*.
Jyväskylä: Gummerus.

NCC:n suomalainen Starnet-sivu [viitattu 7.6.2012].
Saatavissa: <http://starnet.ncc.fi/>

Ympäristöministeriön www-sivu [viitattu 25.11.2012].
Saatavissa: www.ymparisto.fi/